



· 讲述身边发生的故事 · 分析压力产生的原因 ·
· 教你实用的减压方法 ·

员工 减压手册

中国企业管理出版社

帮助职场中正面临压力的人们

中国企业管理协会企业文化建设委员会

中国企业管理出版社

CCTV、BTV

热播栏目

中国企业管理出版社

经济日报、中国商报

中国商报、中国商报

中国商报、中国商报

中国商报、中国商报

中国商报、中国商报

中国商报、中国商报





目录

Content

- [前言](#)
- [第一章 现代人生活得很疲惫，压力来自哪里\(1\)](#)
- [第一章 现代人生活得很疲惫，压力来自哪里\(2\)](#)
- [第一章 现代人生活得很疲惫，压力来自哪里\(3\)](#)
- [第一章 现代人生活得很疲惫，压力来自哪里\(4\)](#)
- [第二章 心理障碍：工作中的拦路虎\(1\)](#)
- [第二章 心理障碍：工作中的拦路虎\(2\)](#)
- [第二章 心理障碍：工作中的拦路虎\(3\)](#)
- [第二章 心理障碍：工作中的拦路虎\(5\)](#)
- [第二章 心理障碍：工作中的拦路虎\(6\)](#)
- [第二章 心理障碍：工作中的拦路虎\(7\)](#)
- [第三章 情绪问题：工作越干越累\(1\)](#)
- [第三章 情绪问题：工作越干越累\(2\)](#)
- [第三章 情绪问题：工作越干越累\(3\)](#)
- [第三章 情绪问题：工作越干越累\(4\)](#)
- [第三章 情绪问题：工作越干越累\(5\)](#)

前言

在心理咨询中心，我能够明显感受到来咨询心理压力的人日益增多。随着社会竞争日益激烈，生活节奏越来越快，生活条件越来越好，人们的心理问题却越来越多了！许多人，特别是职场人士，不管是成功的还是身处逆境的，都深切感受到心理压力日益增加。压力的积累不仅会损害人们的健康，还容易引发家庭矛盾、工作失误，甚至导致重大安全事故。所以，如何减压也正成为关注员工健康和企业发展的首要问题之一。压力给人带来的作用是积极的还是消极的？是不是不同的人对压力的感受不同？你自己感觉到的压力是怎样的？

不同的人对压力的感受是不一样的，不同的心理学家也有不同的答案。适当的压力可以成为工作、生活的动力。压力不足会导致涣散和颓废，压力过大又会产生烦躁、焦虑和抑郁。那么，如何调整心理压力？有什么样的技巧能帮助我们走出困惑？

在西方，如果你的情绪、行为表现有些异常，别人就会劝你去看心理医生，就像看感冒一样平常。在中国，越来越多的人也意识到了心理健康的重要性。对于那些身经百战的企业管理者来说，他们往往对自己的心理素质很自信，尤其是在事业取得成功后，很容易认为自己无往而不胜。但是，取得成功的时间越早、事业做得越大，他们需要承受的压力也越大，经历的挫折也更多，仿佛上了高速飞驰的战车一样，想慢也慢不了，想下也下不来。所以，他们不可避免地生活在各种矛盾之中。在美国企业界有句这样的话：“成功的企业人总是一手拉着律师，一手拉着心理医生。”

对于工作在基层的广大员工来说，每天要面对具体、琐碎、重复的工作，加上生活的种种压力，身体累，心理也累，怎么才能不断地给自己的心理加油，让自己永葆工作激情？怎样才能处理好人际关系，使生活充满快乐？怎样正确处理个人成长与企业发展的关系？怎样更好地了解自己和他人，以便更科学地处理生活问题？

本书从工作和生活的实际案例出发，为大家描述了一个个压力导致的心理问题的具体表现，分析了隐藏在背后的心理原因，给出了切实可行的心理调整方法。但愿这本书能成为一个窗口，让阳光洒进你的心田，你也能通过这个窗口了解自己，了解压力，了解他人，了解环境，使自己更好地适应环境，在工作中取得更好的业绩。

中国协和医科大学副研究员

北京协和启迪心理咨询中心主任

第一章 现代人生活得很疲惫，压力来自哪里(1)

“压力是已经实现的目标和未实现的目标之间的差距。没有目标的人没有压力，有目标才给我们带来压力。”

我有压力吗

卓女士今年34岁，在某大型国企任中层干部。她觉得自己20多岁的时候，工作很累，但是很舒心，每天乐呵呵的就过来了。现在不像过去那么艰苦了，可是却觉得身心疲惫，为了认真做好工作，处理好各方面的关系，她经常出现失眠、脱发、焦虑、压抑等问题，为此她感到很痛苦，有时候甚至怀疑自己的工作能力。像她这样的情况在企业的其他管理人员和一些员工身上普遍存在，诸如人际关系、情绪、情感、性格等问题经常困扰着他们。

尽管问题很多，但很多人一般还是忍在心里，不会及时去找心理医生咨询和治疗。直到这些问题不断积累，心理的最后一道防线坍塌，甚至等到出现身体疾病的时候，才会给予重视。我们不把压力当回事，它就会肆无忌惮、恣意横行，如野草一般在内心滋生蔓延，影响我们的情绪，把我们折腾得苦不堪言。所以，我们必须学会理解自己，掌握调节自己心态的科学方法。

现代人生活得很疲惫，压力很大，压力来自于哪里呢？研究表明，现代人的压力主要来自两个方面：一是工作方面，二是家庭方面。

（一）来自工作方面的压力

1. 工作条件：超时超量、不安全、多变、常出差。
2. 工作角色压力：角色不稳定、处于矛盾之中。
3. 人际关系：缺乏支持和关心、竞争和嫉妒。
4. 职业发展：职位变化、发展前途、理想受挫。
5. 组织结构：僵化、矛盾、监督不足或训练不足、不能参与决策。

6. 家庭工作相互影响：抚养孩子或赡养老人、缺乏理解和支持、婚姻矛盾。

（二）来自家庭方面的压力

1. 单身和恋爱：孤独、困惑、犹豫不决。
2. 结婚：经济压力、家庭关系的压力。
3. 孩子出生：抚养的压力。
4. 子女教育：意见分歧、教育的方法。
5. 家庭中的矛盾：沟通、情感控制。
6. 分居或离婚：家庭暴力和虐待。

当我们刚开始面对压力时，身体会迅速作出反应，如荷尔蒙与肾上腺素分泌增加，血压升高，心率加快等。如果压力持续存在，这些积极的作用会变成消极的破坏作用，我们的身体会从警觉状态发展到衰竭，最后崩溃。

现在，请根据自己的情况，看看自己有下列哪些症状：

1. 经常患感冒，且不易治愈。
2. 常有手脚发冷的情形。
3. 手掌和腋下常出汗。
4. 会突然出现呼吸困难的窒息感。
5. 时有心脏悸动的情形发生。
6. 有胸痛的情形发生。
7. 有头重感或头脑不清醒的昏沉感。
8. 眼睛很容易疲劳。
9. 常感觉鼻塞。
10. 有头晕眼花的情形发生。
11. 站立时有发晕的感觉。
12. 有耳鸣的情形发生。
13. 口腔内有破裂或溃烂的情形发生。
14. 经常喉痛。

15. 舌头上出现白苔。
16. 面对自己喜欢吃的东西却毫无食欲。
17. 常感觉吃下的东西像沉积在胃里。
18. 腹部有发胀、疼痛的感觉，而且常出现下痢、便秘症状。
19. 肩部容易坚硬酸痛。
20. 背部和腰经常感觉疼痛。
21. 疲劳感不易解除。
22. 有体重减轻的现象。
23. 只做一点事就会感到很疲劳。
24. 早上经常有不愿起床的倦怠感。
25. 不能集中精力专心做事。
26. 睡眠不好。
27. 睡觉时经常做梦。
28. 深夜突然醒来时不容易继续睡着。
29. 与人交际应酬变得很不起劲。
30. 稍有一点不顺心就会生气，而且时有焦躁不安的情形发生。

在以上这些症状中，如果自己出现了5项症状，属于轻微紧张型，只需多加留意，注意调适休息便可以恢复；如出现了11～20项症状，属于严重紧张型，有必要去看心理医生；倘若出现21项以上，那么就表明已经出现了适应障碍的问题。

第一章 现代人生活得很疲惫，压力来自哪里(2)

工作压力对我们的影响有多大

我们是否有这样的感觉：腰酸背痛、无精打采、神经衰弱、食欲不振、觉得干什么都没意思、浑身没劲儿、回家就想睡觉，等等。面对这些症状，我们通常希望能够通过换工作来调整自己。事实上，这些症状都是“慢性疲劳综合征”的表现，是日益加快的生活节奏和充满竞争的工作压力造成的。对于这些症状，仅仅通过换工作岂能将问题根除？

研究人员通过近十年的观察研究发现，十年来，企业员工的压力不仅没有得到缓解，反而越来越严重。那么，压力过大会对我们的心理、生理和行为造成哪些影响呢？

（一）工作压力对人心理的影响

1. 焦虑、紧张、困惑和急躁。
2. 疲劳感、生气、憎恶。
3. 情绪敏感和反应过激。
4. 压抑、抑郁。
5. 沟通效果不佳。
6. 退缩和忧郁。
7. 孤独感和疏远感。
8. 烦躁、不满。
9. 精神疲劳，工作能力低下。
10. 注意力涣散。
11. 缺乏自发性和创造性。
12. 自信心不足。

（二）工作压力对人生理的影响

1. 心率加快，血压增高。
2. 肾上腺激素和去肾上腺激素分泌增加。

3. 肠胃失调，溃疡。
4. 容易意外受伤。
5. 身体疲劳。
6. 睡眠障碍。
7. 心脏疾病。
8. 呼吸问题。
9. 汗流量增加。
10. 头痛。
11. 癌症。
12. 肌肉紧张。
13. 死亡。

（三）工作压力对人行行为的影响

1. 拖延和逃避工作。
2. 工作表现变差。
3. 酗酒甚至吸毒。
4. 去医院的次数增加。
5. 暴饮暴食，导致肥胖。
6. 吃得少，变得抑郁。
7. 由于胆怯，没胃口，瘦得快。
8. 冒险行为增加，包括不顾后果地飙车和赌博。
9. 侵犯别人，破坏公共财产，偷窃。
10. 与家人和朋友的关系恶化。
11. 自杀或试图自杀。

在竞争激烈的职场中，一些员工所承受的沉重压力，已严重影响了他们的身心健康。在本书的第二至第六章，我将以对号入座的形式，根据我们工作生活中经常遇到的一些问题，对症下药来一一化解。

第一章 现代人生活得很疲惫，压力来自哪里(3)

性格决定解决压力的方式

心理学家研究发现，人的性格不同决定了应付压力的方式不同，而应激方式又与健康问题密切相关。一般来说，性格对健康的影响主要有四种方式：1.某种性格可能会导致某种疾病的出现，例如A型性格与冠心病。2.某种性格可能是某种疾病引起的。例如患癌症后，人会产生抑郁、愤怒等情绪。3.性格可能是一个知觉过滤器，是对疾病结构的一种独特反应。例如先天抑郁的人患了癌症会更加消极绝望，使病情加剧恶化。4.性格可能是一个显示器，影响与疾病有关的生理机制。例如紧张情绪会加剧腹泻或溃疡，延缓机体康复。

下面简要介绍几种有代表性的性格和应对压力的方法。

一、A型性格

现代社会的节奏越来越快，人们感受到的压力越来越大，行为模式也变得越来越紧张。有研究发现：冠心病和“急性子”有密切关系。

1959年，美国心血管专家对冠心病患者的性格进行调查时发现，大多数病人均表现出一种特征性的行为模式，被称为“A型行为模式”。该模式的人通常表现为：个性强、过分的抱负心、强烈的竞争意识、固执、好争辩、说话带有挑衅性、急躁、紧张、好冲动、说话大声、做事快、走路快、说话快、总是匆匆忙忙、具有攻击性等。与之相对应的“B型行为模式”则表现为：安宁、松弛、随遇而安、顺从、沉默、声音低、节奏慢等。调查研究表明：冠心病的发病率，A型者明显高于B型者。在1977年国际心肺及血液病学会上，确认了A型行为模式（也称A型性格，与血型没有关系）是引起冠心病的一个重要的危险因素。

A型性格的改变方法

1. 改变自己的控制力，放手让别人去管。
2. 改善人际关系，获得支持。

3. 放慢心情、行动，放缓生活和工作的节奏。
4. 追求合作而不是竞争。
5. 享受过程而不是争做第一。
6. 学会放松。
7. 培养工作以外的兴趣爱好。
8. 培养宽广的胸怀和高尚的修养境界。

二、抑郁型性格

抑郁是很常见的情绪问题，被比喻为“心理上的感冒”。在快节奏的现代生活中，很多人都不同程度地感受过情绪压抑、郁闷、打不起精神、食欲下降、绝望、厌食等。如果一个人长时间的厌食、饮食习惯紊乱、缺乏锻炼、疲乏无力以及睡眠紊乱，那么这些症状就可能会诱发生理疾病。同样，疾病导致的极度紧张也会诱发抑郁症。例如，当慢性腰部疼痛超过两年时，就容易导致严重的抑郁症。在美国，1/15的人有中度或重度的抑郁症状，表现为：对自己不满，对生活不满，悲观绝望，失眠或嗜睡，食欲下降，不愿参加社交活动，思维迟钝，反应缓慢，注意力不能集中，厌世并有自杀的念头等。如果一个人具有抑郁型性格，那么在他的行为模式中就会带有强烈的抑郁情绪。而抑郁情绪会给身体带来不同程度的影响和伤害。抑郁情绪会导致肾上腺激素和肾上腺皮质激素分泌增加，降低免疫系统的功能，从而使人更容易患病，如冠心病、哮喘、头痛和溃疡病等。

抑郁型性格的改变方法

1. 积极肯定地看待周围的人和事。
2. 懂得欣赏别人。
3. 定期运动和户外活动。
4. 保持社交活动。
5. 坚持工作，培养兴趣爱好。
6. 凡事想好的结果而不是坏的结果。
7. 感激别人。

8. 寻求心理医生的帮助。

三、癌症敏感型性格

癌症是人类健康的杀手，一直以来，科学家都在研究遗传、基因突变、免疫和环境因素与癌症的关系。然而最近几年，科学家逐渐将注意力转向社会压力和心理因素与癌症的关系，并且在调查中发现：克己、压抑、焦虑、易怒、抑郁、无助、敌视、完美主义等性格都与癌症有关。外界社会生活压力作用于有上述性格的人，产生抑郁、愤怒和悲观的情绪，影响内分泌的正常功能，造成肾上腺激素和肾上腺皮质激素分泌增加，免疫功能下降，产生肿瘤，而诊断结果又使这类人更加压抑和愤怒，形成恶性循环，最后导致死亡。所以说，积极的人生态度和乐观豁达情绪是有治疗效果的，有20%的晚期癌症患者能够存活，不是因为什么特效药，而是情绪和性格的调整。医生发现，即使是最好的药物，对那些已经丧失生存信念的人也不会起作用，而且焦虑、害怕、绝望、压抑会加速疾病的恶化，而希望、自信、放松和勇气可以促使身体的防御系统正常工作。

癌症型性格的改变方法

1. 用健康的方法宣泄自己内在的愤怒。
2. 顺其自然，不苛求自己。
3. 追求率真自然的状态，不压抑自己。
4. 懂得享受和放松，不压迫自己。
5. 接受缺点和不足，不责备自己。
7. 定期运动。
8. 保持幽默感。
9. 素食。

四、神经质性格

在现代社会快节奏的生活压力下，如果我们总是紧张地工作和生活，而没有放松的时间，更没有放松的心态，就容易患神经官能症，病症包括：焦虑症、恐惧症、强迫症、抑郁症、癔病等。心理学家研

究发现：不良的性格组合是造成神经官能症的重要原因。例如：内向、敏感、多疑、固执、自卑、急躁、完美主义、犹豫不决、自尊心过强、以自我为中心、过分关注别人对自己的评价等。而正确地调整自我的不良性格才是治疗神经官能症的关键。

焦虑自评量表（SAS）

下面有20条文字，请仔细阅读每一条，把意思弄明白，然后根据你最近一星期的实际感觉如实回答：

  A.没有或很少时间； B.相当多时间；
  C.少部分时间； D.绝大部分或全部时间。

1. 我觉得比以前容易紧张或着急。
2. 无缘无故地感到害怕。
3. 容易觉得心烦或惊恐。
4. 感觉快要发疯。
5. 觉得一切都很坏，要发生什么不幸似的。
6. 手脚发抖打战。
7. 因为头疼、颈痛和背痛而苦恼。
8. 感觉容易衰弱和疲乏。
9. 觉得心乱，不容易安静地坐着。
10. 觉得心跳得很快。
11. 因为一阵阵头晕而苦恼。
12. 我有突然晕倒，或者觉得要晕倒似的。
13. 呼气吸气都感到有点憋。
14. 手脚麻木、刺痛。
15. 因为胃痛或消化不良而苦恼。
16. 常常感觉要小便。
17. 手脚常常是潮湿冰冷的。
18. 脸红发热。
19. 不容易入睡并且一夜都睡得不好。

20. 夜里常做噩梦。

计分方法

题号为19时，选A计4分；选B计3分；选C计2分；选D计1分。

其余题号，选A计1分；选B计2分；选C计3分；选D计4分。

最后，将所有得分相加，得到你的焦虑倾向得分。如果总分在40分以上，就有必要看心理医生了。

神经质性格的改变方法

1. 了解神经质症状的规律。
2. 对情绪和思想要顺其自然，接受自己的恐惧和焦虑。
3. 为所当为，不要为所欲为。
4. 与朋友、家人保持良好的关系，获得心理上的支持。
5. 培养并坚持工作以外的兴趣爱好。
6. 把注意力指向外部世界，不要以自我为中心。
7. 拓宽胸怀，提高境界。
8. 坚持工作并定期锻炼和旅游。

第一章 现代人生活得很疲惫，压力来自哪里(4)

心态决定状态

在同样的压力下，为什么有些人可以处之泰然，而有些人却痛苦不堪呢？我们对压力抱有一种什么样的心态，身心就会向我们呈现出一种什么样的状态。若想保持一个良好的生活状态、工作状态，就应该首先调整自己的心态，正确处理工作生活中遇到的各种问题。保持良好状态，需要平衡心态，维护良好的人际关系。若想拥有这种状态，还须从减轻工作压力开始。

一、积极心态决定了积极的情绪和行为

心理学家把我们的心态比喻为内心看不见的水桶，当水桶满时，就兴高采烈、意气风发、充满活力；当水桶空时，就垂头丧气、压抑郁闷、精疲力竭。我们每个人还有一把看不见的勺子，当我们用言行激励他人的积极情绪时，就是用勺子为别人的水桶加水，同时也在为自己加水。当我们用言行打击别人的积极情绪时，就在给别人放水，同时我们也在放掉自己水桶里的水。因此，我们时常都面临一个选择，是保持积极心态还是消极心态，这将深刻影响我们的人际关系、工作效率、健康和幸福指数。

（一）培养积极心态的方法

1. 用强烈的渴望给自己加水。
2. 用高度的专注给自己加水。
3. 用富有感染力的热情给自己加水。
4. 用良好的习惯给自己加水。
5. 用积极、正向的心态给自己加水。

（二）维护下属或同事积极心态的方法

1. 不要从自己或别人的水桶里舀水。
2. 欣赏和夸赞别人的优点。
3. 交最好的朋友，最幸福的人都有高质量的社会关系。

4. 给别人一个惊喜，例如：一个小礼物、精彩的文章、拥抱或给人倒杯咖啡等。

5. 做让别人喜欢的事，把“你希望别人怎么对待你，你就怎么对待他”改变为“别人希望你怎么对待他，你就怎么对待他”。

二、人际关系决定工作和生活的快乐

有研究表明，不论是多么高的学历，刚开始工作都要经历5年的“苦工期”，所干的工作是琐碎的、协助别人的，时间是由别人来支配和安排的，当然没有快乐。然后才经历5~10年的“技工期”，有一半的快乐，在专业上可以独当一面了，有了一定的经验，但是还是听别人的管理。在经历了10~15年的工作后才有可能进入“快乐工作”阶段。那么，在这三个阶段有个而最重要的提升，就是人际关系技巧，能够考虑别人的需要，协助别人工作，协调人际关系，共同把工作做好是最关键的。下面，我们来掌握一些有关人际关系的原则。

（一）人际关系发展的阶段

人际关系的建立和发展过程，实际上是一个情感卷入和交往由浅入深的过程。交往双方通过自我暴露的方式来增加相互间的接纳性和信任感。人际关系的深度的标志就是交往双方自我暴露的水平。自我暴露水平越高，表明人际交往的水平越深。人际关系的发展要经历以下4个阶段：

1. 人际交往定向：对交往对象的注意、选择和初步沟通。反映了某种需要的倾向，双方暴露的自我信息仅仅是最表面的东西。

2. 情感探索：彼此探索双方在哪些方面可以建立真实的情感联系，而不是停留在一般的正式交往模式。双方的沟通更加广泛，但不涉及自己的根本方面。

3. 情感交流：双方关系的性质出现实质性的变化，人际关系安全感已经建立，沟通开始涉及自我的许多方面，有较深的感情卷入。

4. 稳定交往：双方的心理相容性增加，自我暴露也更广泛深入，可以允许对方进入自己高度私密性的领域，分享自己的生活空间和财

产。

（二）改善人际关系的方法

想拥有一个良好的人际关系，就应该首先明白人际交往的基本原则：

1. 交互性原则：人际关系的基础是人与人之间的相互重视、相互支持。任何人都不会无缘无故地接纳我们、喜欢我们，即便是接纳和喜欢也是因为我们接纳、喜欢他们。

2. 社会交换原则：人际交往在本质上是一个社会交换的过程。人们在交往中总是交换着物质、情感或者其他。人们都希望交换是值得的，希望在交换中得大于失，否则就会不平衡、逃避、疏远或终止关系。

3. 自我价值保护原则：人们在人际交往中都有对自我价值维护的倾向。别人的肯定会增加自我价值感，否定则会威胁到自我价值感。别人的否定会激起人们强烈的自我价值保护倾向，表现为逃避或否定他人来维护自尊心。

4. 情境控制原则：人们对新的环境总有一个适应的过程，即对情境实现自我控制的过程。情境的不明确和无法把握会引起人们的焦虑，处于高度紧张的自我防御状态，倾向于逃避这样的情境。

（三）维护良好的人际关系要注意以下4个方面

1. 避免争吵。
2. 不要直接批评、责怪和抱怨别人。
3. 勇于承认自己的错误。
- ？ 4. 学会正确的批评方式。

（四）正确的批评方法

1. 批评从称赞和诚挚的感谢入手。
2. 批评前先提到自己的错误。
3. 用暗示的方法提醒他人注意自己的错误。
4. 领导者应该以启发而不是命令的方式来提醒别人的错误。

5. 给别人保留面子。

第二章 心理障碍：工作中的拦路虎(1)

“压力可以是阻力，也可以是动力。一个人有没有压力，关键不在于他正处在一种什么样的状态，而在于其如何面对、认识这种状态。”

职位升了，能力降了，成就感没了，怎么回事——领导总不满意该怎么办

一位在某石油公司基层工作的项目负责人，30多岁，主要工作是技术攻关，对于这份工作，他干得得心应手，经常得到上级领导的表扬。他很高兴，对自己也很满意，觉得很有成就感。

后来，他被提拔为办公室主任，这样一来，他和老总的关系更近了，发展的机会也更多了。于是，家人、朋友、同事纷纷向他表示祝贺，恭喜高升，他自己也是美滋滋的。然而，当他开始接手办公室主任的工作后，才发现一切并不像自己想象的那么简单。本以为经常和老总在一起，会有机会得到更多的信任和重视，然而事实却是，自从当上办公室主任以后，不管他怎么努力，工作中总会出现某些疏忽，有时，经过很长时间做出来的一个调研报告，尽管他自己觉得很满意，但拿给老总看时几乎每次都无法得到他的认可。因此他也经常被老总批评、训斥。他再也找不回从前那种总被老总夸奖的感觉了。

这让他感到非常烦恼，觉得这份工作实在太痛苦。而越是烦恼，工作起来就越犯错。怎么办呢？他动了再回到原来的工作岗位上的念头，但反过来又一想，人人都是“往”上“走”，自己怎么主动要求“向下走”呢？站在一个下不去、留不住的思维漩涡中，他左右为难，感觉压力大极了，工作简直没有任何乐趣可言，更不要奢谈自我实现和成就感了。

从小就很优秀，得到夸奖、表扬特别多的人，长大后，自尊心往往比一般人要强，心理上反而更脆弱，很难接受他人的批评、指责，同时也容易在挫折中迷失方向。上述这个案例就是如此，幼儿园、小

学、中学、大学，他一直都是一个让父母、老师省心、放心的孩子，不用怎么说就能做得很好，所以大人们都很欣赏他，对他的赞扬声特别多，也找不出理由批评、指责他。所以，从小到大，他一路都走得特别顺利。大学毕业后，他被分到了某石油公司，主要负责技术攻关。几年下来，他工作做得得心应手，而且人又特别勤奋、谦虚，人缘特别好，领导和同事都很喜欢他。然而，被提拔后，他的工作性质变成综合管理了。在公司工作十几年以来，管人的工作他还是头一次做。如此说来，对于这个职位他还是一个新手，出点问题也难免，暂时没有胜任工作也很正常。而他就不这么想，从小到大都是被人认可，现在老总突然不满意了，开始批评、指责自己了，自尊心强的他就特别的不适应，心里很委屈，一点成就感都没有，觉得压力大也就可以理解了。

他表面上是一个很自信的人，但这种自信只是因为过去的成功而形成的，很容易变成自满和自大。当他遇到从未经历过的否定、批评、责难、挑剔时，就会因为没有挫折经验而泄气、烦躁、迷惘、焦虑、患得患失。另外，从小得到表扬、赞赏多的人，会误以为工作就是为了得到上级的认可，受到表扬就有干劲，受到批评就手足无措了。

怎样正确地认识表扬和批评？表扬是使好的行为重复，批评是让不好的行为矫正。古人云：闻过则喜。听到批评就是使自己更好地改正缺点，进而取得进步的最好机会。如果一个人希望自己不断地成长，应该学会相信自己的优势，获取别人的指点，学习他人的经验。这样我们才能正确理解“挫折是一种财富”这句话。那么，你是珍惜“财富”，还是拒绝呢？

调整心态，感谢挫折给了自己成长的机会。

人的态度分为积极、消极两个不同的方向。从积极角度看，领导在对我负责，他看见我的缺点就直接说，没有隐瞒，他很愿意帮助我成长。若抱有这样的态度，就会产生积极的行动；从消极的角度看，

领导对我太挑剔了，故意使我难堪，老是为难我，这工作没法干了！若抱有这样的态度后果会完全相反。

如果我们想改变命运，就要知道性格决定命运，习惯决定性格，行为方式决定习惯，态度决定行为方式。而态度又是由每个人的认知决定的，我们有什么样的认知，就会产生什么样的态度。那么我们就从态度开始调整。

¶从日常行为习惯来改变心态，增加实践机会。

如果从小都是在顺境成长的，怎样让自己更全面、更成熟呢？增加逆境机会，主动地让艰苦的环境和富有挑战性的工作来磨炼自己。有的人以坚持户外锻炼的方式来锻炼自己的耐力，有的人去基层工作增加自己的经验，有的人面对难题潜心攻关。每天记下自己的进步，记下自己要感谢的人和物，记下自己的不足和努力的方向。经过一段时间的积淀，人才能变得像岩石一样坚硬。

¶明确工作目标，掌控自己的命运。

如果你不去掌握自己的命运，你的命运就会被别人掌握。要掌控自己的命运，首先要有正确的目标，工作是发挥自己所有的能力使企业发展得更好，在这个过程中要自己不断地学习、学会与人合作，发挥团队精神，调整自己的能力以配合企业的需要。其次要听领导的意见，又不要在意领导的脸色，因为领导也是为了工作能做得更好。如果能理解领导严厉批评的背后用意，自己就会有则改之、无则加勉了。

¶从自己的奉献、成长中获得成就感。

如果一个人关注的只是自己的得失，难免患得患失，多虑烦恼。如果一个人关注的是自己对企业的奉献，自己从中得到的成长，自然会因奉献而获得认可和价值感，使自己觉得充实。

自己救自己

某人在屋檐下躲雨，看见观音正撑伞走过。这个人说：“观音菩萨，普度一下众生吧，带我一段如何？”

观音说：“我在雨里，你在檐下，而檐下无雨，你不需要我度。”这个人立刻跳出檐下，站在雨中：“现在我也在雨中了，该度我了吧？”观音说：“你在雨中，我也在雨中，我不被淋，因为有伞；你被雨淋，因为无伞。所以不是我度自己，而是伞度我。你要想度，不必找我，请自找伞去！”说完便走了。

第二天，这个人遇到了难事，便去寺庙里求观音。走进庙里，才发现观音像前也有一个人在拜，那个人长得和观音一模一样，丝毫不差。

这个人问：“你是观音吗？”

那个人答道：“我正是观音。”

这个人又问：“那你为何还拜自己？”

那个人笑道：“我也遇到了难事，但我知道，求人不如求己。”

工作中，每个人都会遇到各种问题，领导不满意不是领导的错，我们也不能要求领导假装满意，纵容自己。命运需要自己掌控，问题需要自行解决。

第二章 心理障碍：工作中的拦路虎(2)

工作忙时压力太大，可是清闲时又郁闷，怎么回事——压力大小因人而异

在山城的一家著名企业里，有一位主管市场的领导老张最近一直面临着身体不适和心理困惑的双重考验。

在做企业的一把手的时候，老张每天都要忙着处理很多工作上的繁杂事务，从早忙到晚可谓家常便饭。但是，尽管忙得要命，身体却从没有过什么不适。后来，由于年龄大了的原因，他退居二线了。他很高兴，觉得自己忙了这么多年，终于能好好休息一下，享享福了。然而令他没想到的是，自己闲下来后，老张开始不知所措了。整天一个人呆着难受，想找点事情做又不知道做什么才好。老张非常不适应这种状态，觉得这样的日子实在太压抑了。后来，这种不适应感甚至蔓延到了身体，各种疾病接连造访，整个人看上去一点精神都没有，有时还会整宿整宿地失眠。看来，一个人若是整天百无聊赖地呆着，闲也能闲出病来。同样地，如果压力突然增加也会让人吃不消。

杨道在公司副总经理的位置上干了好多年，后来，在一次职位变动中，他被提拔成了总经理。这令他非常兴奋，周围的朋友、同事也都纷纷为他祝贺，恭喜高升。热闹过后，当他踌躇满志地开始工作时，一种莫名的压力却扑面而来。所有的担子都压在了他的肩上，繁忙又琐碎的工作压得他每天喘不过气来。

在做副总经理的时候，杨道的工作主要是协助总经理。那时，他觉得总经理的位置实在是太好当了。有时，他甚至觉得若是让自己来做这个位置一定比总经理做得更出色。然而，现在真的坐上这个位置，拥有绝对的权力了，他反倒不适应了。正所谓，不在其位，不谋其事，不谋其事不知其中之苦辣酸甜。做总经理，杨道当然是够格的，但如何尽快适应这个位置，让压力减轻呢？

工作中的不适应会有两种相反的情况：一是从压力特别大到压力特别小时的不适应，比如故事中的老张，另一个是从压力比较小到特别大时的不适应，比如故事中的杨道。

人的神经系统分为交感神经系统和副交感神经系统，前者负责紧张地工作，后者负责放松地休息，如果工作压力特别大，从来不休息，很容易使身体的交感神经系统也处于高度紧急的状态，就会出现血压升高、心率加快、肾上腺激素分泌增加等症状。这些是为了应付高强度工作的需要，但是时间长了就会导致血压持续升高、心慌心悸、内分泌紊乱。相反，如果人一下子松弛下来，副交感神经系统没有及时调节，就会感到不必要的焦虑、烦躁、坐立不安。所以，压力并不是工作和生活本身的问题，而是一个人没有注意劳逸结合、适时调节自己的心理状态所导致的。

那么，我们如何才能知道自己的压力有多大？在什么情况下需要调整了呢？

测一测：你的职业压力有多大

请根据自己的情况选择最符合自己的答案。

1. 你的上司喜欢为难你吗？

A.经常。 B.偶尔。 C.从没有。

2. 你讨厌办公室里有人抽烟吗？

A.经常。 B.偶尔。 C.从没有。

3. 你是否会对同事发火？

A.经常。 B.偶尔。 C.从没有。

4. 你是否有辞职的念头？

A.经常。 B.偶尔。 C.从没有。

5. 你是否期待一些令你兴奋的事情发生？

A.经常。 B.偶尔。 C.从没有。

6. 你是否担心不小心将杯子掉在地上？

A.经常。 B.偶尔。 C.从没有。

7. 你是否讨厌别人把音乐开到很大声？

A.经常。 B.偶尔。 C.从没有。

8. 你是否常把钥匙或者钱包忘在办公室？

A.经常。 B.偶尔。 C.从没有。

9. 你下班回家后是否只想睡觉？

A.经常。 B.偶尔。 C.从没有。

10. 你周末是否想约朋友喝茶聊天？

A.经常。 B.偶尔。 C.从没有。

计分标准

选A得5分;选B得3分;选C得1分。

结果评析

1. 得分在10~18分之间，说明你的工作应该很愉快，目前没有什么压力。

2. 得分在19~30分之间，说明你的工作有了压力，但只要调整得当，压力就会慢慢消除，你很快会恢复到正常。

3. 得分在31~40分之间，说明你的工作压力较大，也许你从来没有感觉到工作的乐趣。你可能有非常强的离职念头，此时不妨请假休息一段时间吧！

4. 得分在41~50分之间，说明你基本上已经开始仇恨这份工作了，包括和你共事的同事和领导。或许自己已经感觉到身体不适了，比如头晕、想呕吐等。此时你需要为自己好好解解压了。

⌘有目标就有压力，有压力才有动力，但要适当。

人在工作和生活中需要压力，没有压力就没有动力，但是要适当。首先要确定工作和生活的目标，把大目标再分解为力所能及的小目标，把目标的方向定为“我能为社会奉献些什么？”而不是“我能从社会中得到些什么？”每天都能看到自己的进步和收获，感觉到成就感，这样就不会经常感觉自己多么累，而是多么有价值，当然就会感到自己过得很充实。

⌘劳逸结合，会工作更要会休息。

工作持续时间太长了，人就会像汽车一样耗尽油，这时就需要加油。大约一个成人注意力集中的时间是一次50分钟，如果长时间地高度紧张，人就会出现神经衰弱，失眠、头晕、健忘、情绪低落、烦躁、焦虑等。而当一个人肌肉紧张的时候，大脑是放松的，所以要想使大脑工作效率更高，应该有张有弛，在工作紧张的间隙要安排出时间去参加户外活动、郊游、旅行等，而不要只是一味地工作。

⌘当自己感到清闲时，给自己找点事做。

工作并不只是为了挣钱，还可以获得好的人际交往的机会、自我实现的机会，使自己更有价值感。过于清闲的人，不需要他做任何事，时间长了就会颓废、自卑、空虚、抑郁。那么，这时就需要主动地找事情来做，比如，做义工、志愿者、自己开个小店、做社区工作等都可以从帮助别人、服务社会的工作中获得乐趣。

⌘培养业余爱好，陶冶情操。

一个能投入其中的健康的业余爱好，对于忙碌者来说是工作的润滑剂，是为更有效地工作而加油。对于清闲者来说是生活的兴奋剂，为单调的生活增加色彩。

悬崖上的野草莓

一个人被一只老虎追赶，危急之下他从悬崖上跳了下去，心想，就是摔死也比被你吃了好。幸运的是，在下落的过程中，悬崖边生长的一棵小灌木接住了他。

他抬头向上看，发现那只老虎正在上面虎视眈眈。怎么办？要等老虎离开后再想办法上去吗？还没等他喘口气，他突然听到脚边响起了“咔咔”的声响。寻声看去，他看到一只小老鼠正在啃咬着那颗接住他的小灌木的根部。

而这个时候，一团鲜艳的野草莓吸引了他的眼光。野草莓近在咫尺，他心想，与其在这等死还不如先吃几颗草莓再说。于是，他没有理那只小老鼠，而是伸手拽下野草莓，毫不犹豫地塞进嘴里。

野草莓实在太好吃了，他不由得大喊一声：“哇，好甜呐！”没想到小老鼠一惊，竟从悬崖边掉了下去。

第二章 心理障碍：工作中的拦路虎(3)

对工作厌倦了，跳槽是不是好办法——职业倦怠引发的心理危机

雯艳在一家外企做财务工作。在公司工作的4年中，她一直都是领导眼中的好员工，工作认真负责、任劳任怨、从不懈怠。然而，就在最近，一个问题总是在她的心头徘徊，她觉得自己快要崩溃了，甚至觉得自己再继续工作下去会疯掉。

为什么会这样呢？这与她自己的工作状态有关，也与她所在公司的情况有关。4年前，雯艳得到了来这家外企工作的机会，由于机会难得，因此她非常珍惜，只要是工作上的事情，她都事无巨细、一丝不苟。由于工作非常繁忙，自己又没有合理地安排时间，所以经常是别人都下班了她还在公司忙忙碌碌，周六日到公司加班也是家常便饭。一次，在公司加班的时候，由于手头的工作确实干不完了，无奈之下她号啕大哭起来。

我们知道，外企的待遇很高，各种福利保障也很好。在很多人的眼中，外企似乎就是打工者的天堂。然而，大多人都不知道的是，在外企一个人要干三个人的活。如果一个人不懂得提高自己的工作效率，无法分清事情的轻重缓急，往往会被工作所累。

为了能保住自己的工作，雯艳只好没日没夜地加班工作。四年过去了，雯艳越来越累，一想到工作就会头痛、难受。而且生活也越来越单调、无聊，没了爱好，疏远了朋友，一点乐趣都找不到。所以，她的心里有着强烈地要崩溃的感觉。有了这种感觉，工作对于她来说只能是疲于应付。经理每次派给她什么工作，她只埋头苦干，从来没有思考过自己的人生理想是什么？目标是什么？这样做的意义是什么？而她只是每天都在头脑里问一个问题：为什么自己每天都这样忙，这么晚才下班？

工作再有趣，也是付出的、耗油的，如果只埋头工作而不注意加油，长时间地超负荷工作，就会心理枯竭，进而职业倦怠，其原因主

要有以下五个：

1. 缺乏控制感：缺乏控制感很容易让人产生无力感，对自己的工作失去兴趣。一个人的权力越大，对工作的掌控感越强，他对职业产生的倦怠的可能性就越小。

2. 工作界定不清：当一个人不知道自己做什么的时候，就很难对自己的工作充满自信，也无法得知工作方法是否正确。

3. 工作中的冲突：工作中的人际关系矛盾、组织规定与具体情况之间冲突、个性与工作性质之间冲突、上司之间的意见不统一。

4. 工作负担太重：无法结尾的工作，不可能完成的任务，无法满足的客户。

5. 缺乏成就感：强烈的迷失感，不知道自己为什么工作，反馈不足，完美主义，回报不足，感觉自己大材小用。

当出现职业倦怠时，会感觉空虚、怀疑自己、身体出现乏力、失眠或嗜睡、烦躁焦虑、工作时注意力不集中、思维效率降低、自我效能感下降、自我评价下降、对工作的意义和价值的评价下降、时常感觉到无法胜任工作。

测一测：你职业倦怠吗

根据自己的真实情况，选择最适合自己的答案。

1. 你是否在工作餐时感觉没食欲，嘴巴发苦，对美食也失去兴趣？

A. 经常。 B. 有时候。 C. 从来不。

2. 你是否感觉工作负担过重，常常感觉难以承受，或感觉喘不过气来？

A. 经常。 B. 有时候。 C. 从来不。

3. 你是否感觉缺乏工作自主性，往往只是领导让做什么才做什么？

A. 经常。 B. 有时候。 C. 从来不。

4. 你是否认为自己基本上待遇微薄，付出没有得到应有的回报？

A. 经常。 B. 有时候。 C. 从来不

5. 你是否经常在工作时感到困倦疲乏，想睡觉，做什么事儿都无精打采？

A. 经常。 B. 有时候。 C. 从来不。

6. 你有没有觉得待遇不公，常常有受委屈的感觉？

A. 经常。 B. 有时候。 C. 从来不。

7. 你是否在以前一直很上进，而现在却一心梦想着去休假？

A. 经常。 B. 有时候。 C. 从来不。

8. 你是否会觉得在工作上常常发生与上级不和的情况？

A. 经常。 B. 有时候。 C. 从来不。

9. 你是否觉得自己与同事相处不好，有各种各样的隔阂存在？

A. 经常。 B. 有时候。 C. 从来不。

10. 你是否在工作上碰到一些麻烦事时急躁、易怒，甚至情绪失控？

A. 经常。 B. 有时候。 C. 从来不。

11. 你是否对别人的指责无能为力、无动于衷或者消极抵抗？

A. 经常。 B. 有时候。 C. 从来不。

12. 你是否觉得自己的工作不断重复而且单调乏味？

A. 经常。 B. 有时候。 C. 从来不。

评分标准

选A 得5分；选B 得3分；选C 得1分。

结果评析

1. 12~20分，你没有患上职业倦怠症，你的工作状态不错。

2. 21~40分，你已经开始出现了职业倦怠症的前期症状，要警惕，并应尽快加以调节。

3. 41~60分，你对现在的工作几乎已经失去了兴趣和信心，工作状态很不佳，长此以往对个人的身心健康和工作都非常不利，应当引起重视，可以请求心理咨询师给予帮助。

当出现职业倦怠的症状后，需要改变的不是工作，而是自己的心理状态，心理调整不好，到哪里工作都会出现类似问题。

✎给自己设定一个目标和计划，让自己成为工作的主人。

如果让你走一条没有尽头也没有加油站的路，你会感觉怎样？是不是会绝望？产生职业倦怠的员工往往是最优秀的，对工作投入非常多，但是有些盲目，只顾拉车，不抬头看路，他们并没有远期目标、中期目标和近期目标，也没有计划。这样很容易失去方向感，穷于应付。根据企业的大目标，把自己的工作目标阶段化，计划清晰而适度，自己能够完成。当阶段性的目标完成后，要给自己适当地奖励，例如休假旅行、做自己喜欢做的事情等。

✎为自己的工作设定优先顺序，学会时间管理。

如果对于工作总是事无巨细，芝麻西瓜一把抓，自然会严重地降低工作效率。如果能把要做的工作排个优先顺序，按轻重缓急来解决处理，把工作内容按：“重要”、“较重要”、“较不重要”分级，再按“自己亲自办”、“协调他人帮办”、“督办”、“自己办不了请求领导解决”等分类，工作效率提高了，时间也就省出来了。

✎及时找家人或朋友倾诉，必要时求助于心理专家。

工作中，当我们出现了心理枯竭，感到压力太大时，不妨向家人或朋友倾诉，把心理的症结说出来。他们会给我们一个恳切的建议，向我们传授过去处理类似状况的经验。当需要某些实际的帮助时，也可求助于领导和同事。另外，应及时宣泄如愤怒、恐惧、挫折等消极情绪，以得到心理上的发泄，舒缓压力和紧张。

✎工作再忙，也抽出适当时间锻炼和娱乐，给工作加油。

锻炼和休息时间不是挤出来的，而是安排出来的。可是有的人总是不放心自己的事情，不会调整自己心理的发条，绷得过紧。那么就要学会放下，学会定时休息，学会有效地使用自己的大脑。

司机考试

某大公司准备以高薪雇用一名小车司机，经过层层筛选和考试之后，只剩下三名技术最精湛的竞争者。

主考者问他们：“悬崖边有块金子，你们开着车去拿，觉得能距离悬崖多近而又不至于掉落呢？”

“二公尺。”第一位说。

“半公尺。”第二位很有把握地说。

“我会尽量远离悬崖，愈远愈好。”第三位说。

结果，这家公司录取了第三位。

金子对每个人都充满了诱惑，但如果不知道金子在悬崖边，去拿的时候若不小心就会有生命危险。工作就像一块放在悬崖边的金子，可以提升自我能力，为自己带来很多回报，但若是天天熬夜、加班，没日没夜地干，身心健康就离危险越来越近了。

第二章 心理障碍：工作中的拦路虎(5)

我换了个轻松的工作，可是心里更痛苦了，怎么办——正确对待职位变动

45岁的张总是某集团下属公司的负责人，已经在这个职位上做了6年的他最近发现自己越来越厌倦这份工作。厌倦的原因不是自己胜任不了这份工作，而是无法推脱的责任与压力和一天响个没完没了的电话。

一次，张总好不容易抽出时间在过年的时候陪家人到海南度假，本想趁这个机会好好地放松放松，换换脑子，结果在海南呆了不到4天就接到公司打来的7个电话。作为公司的负责人，这让他那几天真有种想把手机砸了的冲动。就在第五天头上，公司的一个紧急电话使张总9天的度假计划彻底泡汤了。没办法，他只好匆匆地赶回了公司。

几天后，张总找到了自己的领导，神情沮丧地对领导说自己的压力多么多么大，心里多么多么烦，并且恳请领导给自己换个压力小一点的职位，不然自己的身体可能快要招架不住了。从话语中，领导确实感觉到了他的压力和苦恼，于是没过多久就将他提拔到了总公司工会，并给了他一个办公室主任的位置。尽管是明升暗降，但他依然对领导感激万分，因为这个位置是个闲差，平时没有什么大事，即使有也不过是一些后勤服务性的工作。

对于领导的一番美意，张总笑在脸上谢在心里。他想自己总算可以松口气，轻松一回了。可是，好日子没过上几天，一个更严重的问题就找上了门。有一天，他原来主管的那个公司的主要领导到总公司开会，他也被邀请参加。但是，他被安排在了会议室一个非常不起眼的位置上，而他以前经常坐的那个位置，甚至整个第一排的位置都与他无缘。看到这种情况，他顿时有了一股莫名的失落感，心里像放了块大石头般压抑。

自从第一次有了这种感觉以后，他时常都会陷入焦躁和烦恼之中，总是觉得自己在同事面前很没面子，有时甚至还感觉别人在私下议论自己。后来，他整个人的意志变得越来越消沉，工作起来一点精气神也没有，迟到早退更是家常便饭。以前不管多忙，他都会抽出时间锻炼身体，而现在不仅一点都不想动，烟抽得也越来越凶了。

患得患失是张总最主要的问题。谁都希望自己得到最完美的结局，但是世界上又不存在十全十美的事情，这就产生了矛盾，矛盾引发了焦虑心态。在原来的工作岗位上，张总最痛苦的是工作繁重，没有空闲时间，享有的是权利和尊重。现在换了岗位，他最痛苦的是权利变小，但是，享有的是不被打扰的假期和轻松的心情。

张总没有这样全面地分析过去和现在，只看最痛苦的一面。这和他一直学习、工作比较顺利有关，他在40多年的人生中，得到的表扬、欣赏、尊重特别多，逐渐变得认为这些都是理所应当得到的，人生来就应该是追求快乐，逃避痛苦的。其实，这是不正确的，因为，快乐和痛苦从来就不是孤立存在的，是福祸相依的，一件事情的正面是快乐，背面就是痛苦，没有只享受快乐而不经受痛苦的道路。当一个人明白了这个本质，就会为了自己的目标忍受痛苦，战胜痛苦，创造快乐。

另外，不要经常变换一个人在工作中的目标，一会儿要图清闲，一会儿要得到尊重，目标太多，欲求太多，痛苦就多，当一段时间里只定下一个目标的时候，一切就特别单纯，心情也特别轻松，行动也会非常坚定而执著。

☛关注所得，忘掉所失。

人的痛苦多半是自己想出来的，所想的都是自己失去的、没有的，当然会痛苦了。若想真正消除烦恼，减轻工作和内心的压力，就应该多看看自己得到的。看到所得，忘掉所失，心中的不平衡感、失落感才会减轻，由其引起的失眠、抑郁、痛苦才能得到缓解。

☛活在当下，享受现在，目标单一。

追求十全十美的人就像猴子捞月，总是期望，又总是失望。现在拥有什么就享受什么，知足者常乐。给自己一个标准，不要多变，想要的越多，快乐越少。

¶看到积极的自己。

看待机会总是看过去而不是未来，当然会懊恼。看待自己如果只是看到自己不足的一面，觉得自己不适应新环境，当然只会产生沮丧。学会在挫折中看到自己的优势，发挥自己的优势，抓住未来可能的机会，这样才能步步为营。

¶在痛苦中选择成长。

从某种意义上说，总是回避痛苦的人就是回避成长。在痛苦中可以发现自己的不足，例如，总是感到有小人作对的，其实是自己的心胸狭隘；总是感到难以胜任工作的，说明自己工作能力和经验欠缺，需要锻炼；总是觉得自己没有动力干好工作的，因为缺乏目标和压力。这样来分析自己的痛苦时，会找到自己进步和成长的路径。

¶在挫折中培养自信心。

顺境使人狂妄，挫折使人冷静。一个人的成长本身就是一个不断自我提高和完善的过程。在发挥优势的基础上，弥补不足，变弱为强，才能取得成功。例如，有个讲师被人批评“语速太快，没有耐心”，他转化为“信息量大，责任心强”，保持了优势，转化了弱势，成为一名有自己特点的成功的讲师。知道自己优势，并懂得如何施展自己的优势的人，其自信心自然会一天天增强。

痛苦是你开错了窗户

一个小女孩趴在窗台上，看到窗外的人正埋葬她心爱的小狗，不禁泪流满面，悲恸不已。她的外祖父见状，连忙引她到另一个窗口，让她欣赏他的玫瑰花园。这下小女孩的心情顿时明朗了起来。老人托起外孙女的下巴说：“孩子，刚才你开错了窗户。”

第二章 心理障碍：工作中的拦路虎(6)

我做什么事情都要反复考虑，难以抉择，真痛苦——犹豫不决带来的心理包袱

32岁的林彦在北京一家传媒公司担任项目策划部的负责人。在公司工作4年来，他的业绩有目共睹，领导也觉得这个小伙子人也踏实，是个很有责任心的人，工作积极性很高。其实，林彦还是很自信的，他从小到大都比较顺利，上学时成绩一直很好，担任班干部。工作后他很努力，领导对他也比较器重。

但是，他却对自己的性格有些不满意，甚至经常为此陷入困惑和苦恼之中。这是因为，他在做任何事情之前，总是犹豫不决、反复考虑，做完之后又放心不下。尽管已经对方方面面都考虑得很周到了，但还是很担心别人对自己有看法。刚工作时，他这种患得患失的毛病还不是特别明显，也不会影响到工作，而现在却越来越严重了。虽然在别人眼里，林彦很有能力和才华，但心中的无奈与痛苦只有他自己才知道。

一个人身上的包袱越重，前进就越艰难，心理上也一样。林彦心理上的包袱就是他过去成功的经历和肩上的责任。对这些东西，他看得特别重，很怕失去它们，在面临一个又一个新的挑战时，瞻前顾后的他变得越来越小心翼翼、步履维艰了。

为什么许多取得胜利的运动员表示要重新开始呢？就是因为害怕背上包袱，影响下次比赛的发挥。许多人在创业初期，虽然艰难，遇到过各种各样的挫折，甚至有时候危机重重，但在下决心做决定时往往不会迟疑，更不会想那么多。这是因为他们一无所有，所以即使失败了也无所谓，从头开始就是了。但是当他们取得了一些成就，有了一些基础之后，就容易变得犹豫不决、患得患失了。做什么事情都谨小慎微、小心翼翼，害怕失去这个、丢掉那个。

那么，林彦最害怕什么呢？怕失败，失败会怎么样呢？会失去面子。他从小到大一直很顺利，在别人面前一直有个美好的形象，所以他觉得自己不应该做得不好，也不能出差错，更不愿被领导批评。人无完人，这样的要求又怎么能达到呢？其实，有缺点的自己，才是最真实的自己。别人怎么看不重要，关键是自己怎么看自己。所以，不要给自己戴上美丽的大帽子，把自己压得喘不过气来。

人在害怕失去的同时，又期望什么都得到，想要这个，想要那个，所以才痛苦。因为肩上的东西太多，把已经拥有的抓得太紧，所以才会患得患失。如果什么都想要，最后往往什么也得不到。

另外，如果一个人凡事考虑的时间太长，顾虑的太多，过分犹豫不决，行动迟缓，就会延误许多机会。一个人的思维太过于发散，不能集中于一点，做事的效率就会受到影响，因为执著和专心才能成功。

那么，林彦为什么会考虑得越来越多呢？更多的还是想自己的得失太多，烦恼就来自于“我”字，一切都围绕着自己的面子、自己的得失、自己的利益……那么当然就是自寻烦恼。如果更多地考虑自己怎么为他人多做一些，为别人多考虑一些，就会忘我，就会很少顾虑地行动，最终得到他人的赞许和自己的成长。

抓得太紧，反而失去更多。

心理学里有个有趣的现象，如果一个人总是坚信自己能够做得更好，结果真的会更好。如果总是想着别失败、别出错、别丢面子，结果与自己的期望正相反。怕什么来什么，所以，人要学会积极暗示，以放松的心态面对得失。

把注意力放在行动上，而不是忧心忡忡。

患得患失，无非是不能承受失去之重。其实，是自己真的不能承受吗？还是被一个自己想象的结果吓着了？林彦总是对一件事情反复检查，生怕哪个地方疏漏了，他的担心多于他的放心，在紧张的情况

下，行动更容易出错。所以，要学会在心态上“豁出去了”，在行动上专心致志。

¶多想奉献，少想得失。

不成熟的人很容易以自我为中心，什么都围绕着自己来思考，越想越烦恼。真正快乐的人是忘我的人，而成功也是因为对他人有用才得到自身的价值和他人的认可。

百步穿杨的射手

从前，有一位神射手，名叫后羿。他练就了一身百步穿杨的好本领，立射、跪射、骑射样样精通，而且箭箭都射中靶心，几乎从来没有失手过。

人们争相传颂他高超的射技，对他非常敬佩。夏王也从左右的嘴里听说了这位神射手的本领，也目睹了后羿的表演，十分欣赏他的功夫。

有一天，夏王想把后羿召入宫中来，单独给他一个人演习一番，好尽情领略他那炉火纯青的射技。

夏王请来了后羿，对他说：“今天请先生来，是想请你展示一下您精湛的本领，这个箭靶就是你的目标。如果射中了的话，我就赏赐给你黄金万两；如果射不中，就发配你到边疆充军。”

后羿听了夏王的话，一言不发，面色变得凝重起来。他取一支箭搭上弓弦，但想着这一箭射出去可能发生的结果，一向镇定的他呼吸变得急促起来，拉弓的手也微微发抖，瞄了几次都没有把箭射出去。

最后，他终于将箭射了出去，只听“啪”的一声，箭钉在离靶心足有几寸远的地方。

看来一个人只有真正把得失置之度外，才能成为当之无愧的神射手啊！

第二章 心理障碍：工作中的拦路虎(7)

以前说话很轻松，现在开会发言就紧张，怎么办——公开演讲导致的压力

代一哲是北京某电子公司销售部的经理，他已经在这个职位上工作四五年了。在下属和同事们的眼中，他是一个经验丰富，非常有领导才能的人。特别是他的好口才，令人非常羡慕。

当然，口才好并不是指代一哲平时爱夸夸其谈。恰恰相反，日常工作中大家很难看出他是一个能说且很会说的人。因为大多时候，他都是以做为主，即便有话要说，往往也就寥寥几句，言简意赅。在一次公司集体会议上，代一哲代表销售部作了发言。听起来，他的发言非常精彩，每个人也都听得很入神。然而会议结束后，老总却把他单独叫到办公室里，严肃地对他说：“作为部门经理，一个堂堂的本科生，你怎么把饮鸩止渴的‘鸩’念成‘鸠’字了呢？”这让代一哲尴尬地哑口无言，脸和脖子一下子涨得通红。他心想，自己这么读十几年了，也没有谁告诉过自己读错了啊。想着老总刚刚对自己说的话，他真想找个地缝钻进去。然而，事已至此，自责惭愧又有什么用呢？

其实，这也没什么大不了的。人非圣贤，孰能无过。再说，老总也并没有想责备他的意思。然而，代一哲并不这么想，而且自从那次以后，他每次讲话，只要老总在，他总是有种莫名的紧张，说起话来结结巴巴，前言不搭后语。这种情况在以前是从没有过的，所以很多下属非常地不理解，搞不清口才好的经理为什么会有如此表现。而他本人更是对自己越来越不满意，以前发言不打草稿都可以，现在就算打了草稿，复习多遍，发言时依然会出错。到了后来，他每次发言时，即使老总不在场，他也会莫名地紧张，生怕哪个地方又出错了。而且眼睛总是会不自觉地看台下人的表情，并十分担心从他人的眼神中发现对自己不满的信号。

糟糕的表现让代一哲痛苦万分，他不知道自己为什么会变成现在这个样子？究竟哪里出了问题？焦虑与恐惧与日俱增，最后只得寻求心理医生的帮助。

许多人在公众面前发表演讲时，都会感到焦虑、恐慌，往往还会伴随着肠胃不适和恐惧感。这与他们敏感的神经类型和性格有关。

本来善于演讲的代一哲，为什么被老总指出错误后会变得不会说话了呢？难道是老总给他下了什么魔咒？还是他本身就存在着某些问题？通过谈话心理专家发现，他小时候借住在亲戚家，寄人篱下，生怕亲戚不喜欢自己，因此养成了关注他人脸色的习惯。他回忆说，在亲戚家借宿时，他总会非常关注别人对自己的态度，自己无论做什么、说什么都要先考虑下别人的态度。这真有点林黛玉进贾府，事事小心、处处留意的味道。所以，从以上讲述中我们能够知道，他的性格很敏感，对他人的态度十分介意。所以，在他发言之后，老总的一句话，让他一下子紧张起来，以后一看见老总就提醒自己，结果越提醒越严重。因为他做的很多事情，不是为自己做，而是为了他人，为了得到他人的肯定。一个人的行为若被他人的态度左右，那么在公开演讲时，一个小的错误就可能成为整个恶性循环的导火索。另外，在做一件事的时候，总是把注意力集中在他人的眼睛和表情上。注意力不集中，思维就会自觉不自觉地涣散，演讲时自己自然会受到影响，出现问题，比如口吃、结巴、前言不搭后语等状况都是不可避免的。

正确的做法是：行为带动思维，思维影响情绪。若是反过来，让情绪控制思维，用思维控制行为，就很容易出问题了。对于公开演讲时的频频出错，刻意控制只能适得其反，因为有些事情需要顺其自然，心态越是放松，表现往往越出乎你的意料。在以后的公开演讲中，如果代一哲能认识到自己演讲的真正目的，想到自己所做的一切是在向他人提供一种思路和观点，是在向他人提供非常有益的东西，那么即使自己公开演讲时出了错，也就不会像从前那样战战兢兢，惶恐不安了。

•顺其自然，为所当为。

公开演讲时，我们之所以会紧张、焦虑，甚至恐惧，是因为心存顾虑。顾虑什么呢？顾虑自己发挥不好，演讲时出现差错。很多时候，我们越是怕什么就越会出现什么。其实，我们所担心、顾虑的并没有那么可怕，只是人为地把它放大了。我们没有必要让其像一团乌云一样笼罩在头上，吓唬自己。我们要相信，没有人可以在一次公开演讲中一点差错都没有，是人都可能犯错误，自己也不例外。所以，我们要允许自己出错。当你在演讲前或演讲中出现紧张情绪时，对自己说：“紧张去吧，豁出去了！”你不在乎自己的紧张，紧张就消失了，非常神奇。

•培养自信，多加实践、练习。

害怕公开演讲的人，多是自信心不足的人。他们不相信自己可以在演讲中将水平发挥到最好，总是担心出错。当怀着忐忑之心上台后，其注意力几乎完全集中在自己的表情上，而没有关注讲话内容，结果大脑就会一片空白。在会议时，有意识地坐第一排，主动第一个发言，把开会当做锻炼自己的机会，实践多了，信心也就增强了。

•关注听众对演讲内容的需求，而不是自己的面子。

演讲是为了传达信息，而不是表演，所以自己的技巧并不重要。而且越过分地提醒自己别出错，结果却正好相反。学会关注听众的需要，把内容传递给他们，而不是追求自己的表现技巧。

•体育锻炼能使自己不那么敏感，业余爱好能使自己放松，转移注意力。

增加每天户外体育锻炼的时间，这样能使自己得到放松的训练，当肌肉紧张时，大脑神经系统最放松，当神经放松时，人的表现最自然。培养业余爱好，使自己不去关注自己的缺点，转移情绪。

丘吉尔的4字演讲

法西斯大军迫近，整个伦敦处在希特勒指挥的敌机的轰炸之中，伦敦市民一片恐慌。

时任英国首相的丘吉尔到一所大学作演讲，整个会场座无虚席。

丘吉尔到场了，所有的目光都凝聚到了他一个人的身上。丘吉尔将目光移动到会场左边，淡淡却坚定地说了4个字：“绝不放弃”。然后又移动了中间、右边，将那四个字重复了两遍，然后转身离开了会场。

整个会场鸦雀无声，过了大约一分钟，会场响起了雷鸣般的掌声。因为，从那四个字中，他们找到了目标、方向和勇气。

因此，一场好的演讲，不在于我们的表现是否完美，措辞有多么精彩，而在于演讲者向听众传达的内容。

第三章 情绪问题：工作越干越累(1)

情绪也是可以管理的，是我们一个重要的能力。随时随地保持一种快乐、平和的心境是情绪管理的最高境界。

非常优秀却总是郁闷，没有成就感，怎么回事——过度付出导致心理枯竭

龙斌从小就是一个非常优秀的孩子，几乎每次考试都是班上的第一名。后来，他顺利地考上了一所名牌大学，而后出国留学了几年。留学回国后，他到了一家全球知名的外资企业工作，上司也对他非常重视。

龙斌得到上司重视是有原因的，公司有一个两年多都没有搞定的项目，经他之手后不到两个月就完成了。更为难能可贵的是，尽管龙斌能力非凡，却丝毫不狂妄自大。工作中，龙斌的认真、谨慎、执著是大家公认的，而且敦厚老实的他，和周围同事的关系处得也非常好。在家里，龙斌也是一把好手，对妻子关爱，对父母孝顺。家里有什么事，都少不了他，可以说，龙斌就是家中的顶梁柱，家人都很依赖他。一次，家人想外出游玩，龙斌又要上班，于是他开车将家人送到了旅游景点，然后又急急忙忙地赶到了公司上班。等下了班后，他又开车把家人接回了家。说到这儿，或许很多女士会想，若是自己嫁给这么一个老公，真是八辈子修来的福分。然而，后来发生的事情却不像人们预想的那样好。

有段时间，龙斌的情绪似乎有些不好。公司接到了一个很大的项目，龙斌是主要负责人。项目很紧迫，需要在规定的时间内完成，于是几个月下来，他几乎天天都在加班。有时回到家，会偶尔对妻子发几句牢骚，公司里谁谁谁的工作效率太低，和自己的配合不好，等等。平时不怎么爱抽烟的他，烟瘾好像一下子大了起来，总是一根接一根地抽。妻子想，可能是他工作太忙、压力太大，情绪有些紧张，也许释放一下就没事了。于是，就没有太在意他的这些与以往不同的

表现。然而，就在项目即将完工的时候，令人意想不到的事情发生了。

那天，龙斌反复检查项目的每个环节，然而整个人却一反常态，显得很浮躁。很晚的时候，他对一起加班的同事说，自己有点烦，想到楼上透透气，过会就回来。可过了很久，他却没有回来。当大家赶忙出来找时，才发现他已经从办公楼上跳下去了。

从心理学角度来看，一个过分追求完美的人，常常目标很高，对自己要求也很苛刻，总是不满，缺乏成就感。在周围人眼中，龙斌是一个绝对优秀的男人，工作能力强，性格开朗大方，对家人体贴入微。尽管大家对他的看法没什么异议，甚至觉得他已经够完美的了，但他对自己仍旧很不满足，依然整天忧心忡忡。在他的眼中，似乎总能发现工作和生活中的瑕疵，会对很多事情感到不满。而这就促使他不停地追求，不停地忙碌，就像一辆车一直在消耗、磨损。直到有一天，汽车没油了，心理枯竭了，就有可能走上绝路。

请检查一下自己有没有以下症状：

1. 工作中，别人说话或打岔时你的注意力会被破坏，感觉有些生气。
2. 购物时，不想理睬对你促销的人，而是去找一些你需要的信息然后再作定夺。
3. 对那些随随便便的人感到非常厌恶，并且暗自批评他们对自己的生活太不负责。
4. 不停地想，某件事如果换一种方式，也许更加理想。
5. 经常对自己或他人感到不满，因而经常挑剔自己或他人所做的事。
6. 经常顾及别人的需求，而放弃自己的需求和机会。
7. 经常认为干任何事都要全力以赴，却又常常希望自己能够再轻松些。
8. 常常在心里计划今天该做什么明天该做什么。

9. 经常对自己的服装或居室布置感到不满意而时常变动它们。
10. 觉得别人没能一次就把事情做好，而你必须亲自重做这项工作。

若上述症状大都符合自己的情况，说明你基本上就是一个完美主义者了，需要做适当的调整。

测一测：心理枯竭离你还有多远

请根据自己的真实情况，对下面的问题做出“是”或“否”的回答。

- 1.情绪变化无常，并经常感到莫名其妙的担心。
- 2.总感觉自己的精力透支，经常有即将“坍塌”之感，失眠现象严重。
- 3.记忆力糟糕、思维迟钝、注意力不集中。
- 4.脾气暴躁，为一点小事动怒。
- 5.经常加班，每天平均睡眠不足6小时。
- 6.经常胃痛、头痛、背痛，感觉全身乏力。
- 7.一想到上班就心情低落，总是盼着假期快点到来。
- 8.和同事关系紧张，想到要见上司就发憊。
- 9.户外活动明显减少，做任何事都提不起精神，过分贪睡，饮食不规律。
- 10.自我评价降低，经常有失败感和无能为力感。

对于以上题目，如果你的回答超过4个“是”，说明职业枯竭症虽然没有侵入你的生活，但已经为期不?了；如果你的回答超过5个“是”，说明职业枯竭症已经侵入了你的生活。

⌘工作越忙，越要注意劳逸结合，安排时间锻炼和放松。

如果让你一直端着一只杯子两个小时，你的手就会颤抖，但是，如果你每端5分钟就放下休息一会儿，你能够端一天，这就是休息和工作之间的关系。尽管有时有重要任务在身，但是一味地工作，会使人很快出现心理崩溃，导致什么事情也做不了。那么，合理安排工作和休息的时间非常必要。

☛正视压力，简单生活。

工作压力是不可避免的，但是，高度敏感的人会特别在意他人的评价，追求完美，考虑的方方面面因素过多，人为地给自己增加了很多压力，在工作繁忙的阶段，学会简单生活，单纯思维，不去顾虑那么多，一个阶段只追求一个目标，解决一个问题，不管别人怎么说，自己按照既定计划和目标行动，你会发现生活变得很轻松。有的人选择不看电视中的消极信息，休息时不开手机，避免与挑剔、悲观、不愉快的人交往，使自己保持冷静、清醒的头脑和有张有弛的生活节奏。

☛维持良好的人际关系，与家庭成员之间互相支持。

各方面都优秀的人承担得也很多，对于他们的同事或家人来说，要学会为对方分担压力，不能把困难都指望那个优秀的人来承担。对于优秀者本人来说，要预见到一个人的能力是有限的，没有万能的人，要学会放权，学会分享，学会示弱和求助，学会暂时放下去休整，不能只相信自己，耗尽自己。

☛给自己一个长远的目标，提前配备“心灵加油站”。

给自己的人生设定一个长远的目标，分阶段实施，当一个小目标达成时，给自己奖励。目标达成的标准不是自己的感觉，而是单位或公众约定俗成的标准。例如，完成一个项目，领导说这样就可以了，不需要再进一步做了，那就放下，告一段落。不能自己还不满意，还使劲儿琢磨如何更好，结果自己总也得不到成就感，容易产生悲观、消极的情绪。

骄傲的车子

一辆车的款式比所有车都新颖，而且特别省油。于是，它就非常骄傲，觉得所有车都比不上自己。

后来，它觉得自己的性能既然这么好，干吗还要每天加油呢，结果就拒绝为自己加油。几天以后，等车里的油都耗尽的时候，它再也跑不动了。

其实，任何工作都和一辆车一样，是一件耗油的事。如果一个人只顾工作，不知道为自己加油，不知道放松、劳逸结合，时间长了就会对工作失去兴趣，甚至产生厌倦、痛苦、恐惧的感觉。

一个人，若不想在工作中产生心理枯竭就应该经常为自己加加油，让自己放松放松。

第三章 情绪问题：工作越干越累(2)

总觉得自己干得多，比他人挣得少，内心焦虑怎么办——工作中的不平衡心理

大龙和阿川是大学同学，毕业后都留在了北京工作。虽然不在同一家公司，却都在同一个行业，平时来往自然非常频繁。工作了3年后，两个人决定联手，一起创业。尽管创业艰难，10年后两个人还是杀出了一片自己的天地，创立了一个品牌。当初，两个人一个是总经理，一个是副总经理，现在公司大了，阿川当了董事长，而大龙成了总经理。

相比来说，两个人可谓是功成名就，都是非常成功的人，而大龙的心里却总有点不舒服。为什么呢？他觉得自己和阿川一起做了这么多年，自己做的事并不比他少，为什么偏偏他是董事长，自己是总经理，他是千万富翁，自己却是个百万富翁？结果，他越想越不平衡，越想越觉得委屈，后来竟然整夜失眠。而且白天上班的时候也是心浮气躁、焦虑不安，本职工作一点都做不下去。他觉得这个总经理已经干够了，再也干不动了，不想干了。

其实，大龙的思维陷入了一个误区，就是一直想和阿川平起平坐。由于没有当上董事长，心里总有种莫名的自责和惭愧，觉得自己不如阿川，没他厉害。后来，大龙不听周围人的劝阻，毅然决然地辞去了总经理的职务，自己投资注册了个公司。成了董事长后，他觉得压在心底的那口气总算是出了。然而，当他真的要自己撑起公司的时候，才发现自己又有了新的痛苦。以前，大龙总是觉得干的活要远远比阿川多，承担的压力也不比他少，还觉得要是阿川那一摊子活让他去干也绝不会有什问题。而当他现在真的要运筹帷幄、独掌全局的时候，却觉得有些手忙脚乱，看不清形势了。结果，几年下来，大龙几乎把自己所有的钱都投了进去，而公司却像个无底洞，所投的钱也

都打了水漂。如今，他真的有些后悔了，至少以前每年还有个几百万的分红，现在自己累死累活的，到头来却什么也没有得到。

幸福或痛苦是比较出来的，攀比最容易让人心理不平衡，大龙的烦恼和压力就在于此。如果你和别人比奉献，那么你会尽可能地学习、工作、发挥自己所有的才华，结果你一定会获得成就和自我价值。但是，如果比索取、比得到、比付出和获得之间谁更合算，那么就更容易心理不平衡，因此会有所保留自己的才干，那当然不能取得最好的效益。

在与人合作时，不成熟的人往往在失败时喜欢抱怨别人，成功时喜欢夸耀自己，这种不平衡的做法当然容易产生不平衡的心理。反过来，如果在挫折时，想想自己的责任；成功时，多想想别人的帮助，自然心里就平衡了，而且还有利于进一步合作，取得更大的成就。

测一测：你的攀比心理指数

根据自己最近两个月的行为表现，用“是”或“否”回答以下问题：

1. 看到他人有了车以后，是否自己也想买，而且想买更好的？
2. 看到他人升职后，是否总觉得应该先升职的是自己？
3. 看到他人的手机、照相机、电脑、摄像机比自己的好，是否决心要买更好的？
4. 看着他人的孩子好，是否就马上要求自己的孩子比他的孩子强？
5. 看着他人的衣服高档，是否会不切实际地买更高档的衣服？
6. 看着他人婚礼办得隆重，是否想自己的婚礼要比他办得更隆重？
7. 看着同事出国学习深造，是否自己也想去？
8. 知道别人去旅游，自己是否也会不假思索地去？

评分标准

如果你的回答出现2个以上“是”的话，说明你已经存在不正确的攀比心理，需要及时调节，逐步走出阴影。

工作上往上比，越比越努力；享受上往下比，越比越知足。

作为一个社会人，难免与人比较。关键是跟谁比，比什么，怎么比。在工作中，多与出色的人比较，看清自己的不足，找到努力的方向；在生活中，学会知足，精神上的快乐才最幸福。

享受自己拥有的，祝福别人获得的，培养平常心。

生活艰苦还是奢华并不重要，重要的是不论何时何地都拥有一颗平常心。腰缠万贯的人不见得都幸福，生活清贫的人也可以心满意足。人对生活的需求很有限，而对社会的奉献是无限的，你把有限的东西当做自己追求的目标，工作的动力就变成有限的了；相反，如果你把无限的理想作为自己的追求，会永远有动力。

把自己的位置放低，海纳百川。

人有两种，一种是将自己看得很大，将他人看得很小，结果是自大；另一种是将他人看得很大，将自己看得很小，结果是自卑。正确的做法是客观地评价自己和他人，但是，在肯定自己的贡献的时候，把自己的姿态放低一些，那么他人反而对你的尊重会多一些，与人合作也更容易一些。

心胸狭隘，小事变大事；胸怀宽广，大事变小事。

为什么有些人的心里只能装下自己，而不能包容别人？这是因为这些人心胸狭隘。为什么有些事情别人看起来是小事，轮到自己就是大事，只会计较？还是因为这些人心胸狭隘。所以，相处之道的核心就是胸怀和境界，宽广的胸怀和包容合作的心态，能够使你的职业生涯走得更顺利。

客观看待自己的长处和短处，与合作者取长补短，才能获得工作上的共同进步。

一个人有积极的思维方式，才会产生积极的情绪，积极的情绪使人乐于合作。那么，学会看到别人的长处，来弥补自己的短处，这对取得进一步的成就非常重要。

哪垛干草堆更大

一头驴饿了，走到一个干草垛前打算吃一些干草。

它刚要低下头用餐，却发现旁边的另一垛干草似乎比较大。等它走到那垛干草前，回过头来看一看，发现还是原来那垛干草比较大。

就这样，这头驴在两垛干草之间走来走去，最后饿死了。其实，两垛干草原本是一样大的！

看来，过分比较久了，会害死人的。

第三章 情绪问题：工作越干越累(3)

我总是爱紧张、怕出错，过分小心翼翼，特别痛苦——过于敏感、谨慎带来的压力

28岁的芦女士在北京某机关单位做财务工作。这份工作待遇很好，得来不易，因此她自己也非常珍惜，很想做好这份工作。但是，对于自己能不能做好这份工作，她的心里一点底都没有。

然而，在与领导的谈话中，她感觉到领导非常器重自己，工作的责任也很重大。因此，在工作中，她一方面认认真真、兢兢业业，另一方面却是提心吊胆、惴惴不安，总怕出错。半年过去了，一直小心翼翼的她倒也没有出过什么错。

具体工作中的紧张，她倒还可以忍受，注意一点，认真一点，多检查一遍也就是了。可是每次向领导汇报工作，听到领导讲话时，她就会战战兢兢，觉得心都要跳到嗓子眼了。若是领导看她一眼，她就会担心是不是自己哪里出错了。开始，她只是怕领导，后来就是见了同事，她也会觉得特别紧张。别人说一点什么，或皱一下眉头，她也会紧张得不得了，两条腿直打战，心想是不是自己的工作出了问题，会不会是什么地方出错了。后来，她竟由于焦虑过度失眠了，头发脱落得比以前更厉害了。每到星期一她就会觉得特别痛苦，不想去上班。她想若是再这样下去，肯定会被领导辞退的。与其等着被辞退，不如自己主动辞职算了。可是她又有些舍不得这份工作，也许这样的工作机会失去了，以后就再不会有了。站在进退两难之地，她也不知该如何是好。

芦女士从小是一个特别乖巧的孩子，很听话，也很懂事，不需要父母和老师怎么操心。上小学、中学的时候，她的成绩一直都很好，而且还是班干部。直到大学毕业，都非常顺利，也没有受到过任何挫折。芦女士在谈到对自己的评价时总结说：第一，总觉得自己能力不

够；第二，总是怕出错，担心自己的事情做不好；第三，特别怕别人批评。

如果一棵树的一个树杈早年被砍掉了，那个地方就会留下一个疤痕，长出一个疙瘩，而这个地方的木质纹理却会更加密实，更加结实，对于树干来说，砍掉的树杈使树更粗壮。人的成长经历也是一样，如果一个人从小受过一些挫折，如父母的批评，学习的打击，不如意的经历等，那么他就会对这些挫折产生一定的抵抗力、承受力，并对自己产生信心。而那些一直顺利的人，没有挫折经验，害怕出错和失败，特别在乎面子，不相信自己能够战胜困难，遇到困境就过分紧张和谨慎，结果把自己搞得很累。同时，父母的性格也会在不同程度上影响到孩子，比如，心理专家得知，芦女士父母本身也是非常敏感的人，妈妈是小学老师，是一个做事很谨慎、细心的人，对孩子的批评虽然少，可是给孩子锻炼的机会也特别少，这对孩子性格的健康发展是不利的。

测一测：你的心理敏感指数

根据自己的真实感受，用“是”或“否”回答下列问题：

1. 别人谈话时，你觉得是在议论自己吗？
2. 别人说话的语言生硬时，你感到别人对自己有看法吗？
3. 办公室或者他人丢了东西，你认为大家在怀疑是自己偷的吗？
4. 领导讲不好的现象时，你认为是在讲你自己吗？
5. 爱人不主动了，你认为爱人变心了吗？
6. 别人的眼神不对，你认为是对自己有看法吗？
7. 别人不主动打电话，你认为是有意疏远自己吗？
8. 身体偶然不适，你认为很严重吗？

评分标准

如果你的回答有3个以上是“是”的话，说明你有过于敏感心理，应该及时调节，逐步走出阴影。

想象出错后的最坏结果，学会“豁出去了”。

过于紧张的人总是担心有什么坏的事情发生，总是提醒自己别出错，使自己感觉草木皆兵，反而影响自己的心境和工作成效。不妨把你担心的事情列出来，想到底，你会发现，没什么大不了的，即使有些不完美，天也不会塌下来的，自己的过分担心是多余的。每当自己担心、紧张的时候，在自己手上套一个橡皮筋，拉一下橡皮筋，弹自己的手臂，对自己说：“紧张去吧，豁出去了！”

☛将“担心”变成“行动”。

如果一个人特别担心出错，那么想一想为了不让自己出错应该做什么。可以拿张纸，把自己应该做的事情一一列举出来。写出来后，就要按照纸上的内容去做，而不能只是凭空担心，没有任何行动。

☛定期运动使人放松，变得不过分敏感。

身体锻炼，尤其是户外锻炼，如爬山、打球、跑步，会让一个人的神经变得“坚强”，不那么脆弱、神经质。因为运动半小时后，身体会出汗，体内会产生放松激素和快乐激素，而且肌肉紧张时，大脑得到了休息，在工作时能够注意力集中，而不是过于紧张。如果每天下班后进行30分钟以上的有氧运动，那对消除紧张和敏感是很有效的。

☛重新定位一下自己的人生目标。

有的人在选择一项新任务时，希望得到锻炼，积累经验，可以面临挫折时又怕干不好挨批评，放弃又不甘心，投入太多精力又觉得不值得，这样想下来，欲求有好几个，顾虑重重。如果我们只追求一个目标：锻炼自己，那么其他的就都不考虑了，想得简单了，行动也轻松了。

每天多做一点点

有两个和尚，分别住在相邻的两座山上的庙里，这两座山之间有一条小溪，这两个和尚每天都会在同一时间下山去溪边挑水。

第一个和尚每天都在担心，若是哪天小溪里没水了该怎么办。于是，他每天一大早就赶忙拿着水桶去打水。

另一个和尚也是每天很早就来到这里打水。久而久之，他们便成为好朋友。

一天，这条小溪真的没水了，第一个和尚非常失落，一个人独自待在庙里自责、焦虑。后来，他又担心起对面山上的和尚，就急匆匆地跑过去看他。

等他看到他的朋友之后，大吃了一惊，因为他的朋友正在庙前打拳，一点焦急的样子都没有。他好奇地问：“小溪已经干涸4天了，你难道不着急吗？”

这个和尚笑笑说：“我庙里有一口水井，5年来，我每天都会抽空挖这口井。如今，我终于挖出了水，就再也不用担心小溪里的水干涸了。”

很多焦虑、紧张都是自己想出来的，如果只是想不去实实在在地行动，真的需要担心、顾虑的时候终会出现。

第三章 情绪问题：工作越干越累(4)

工作丢了，心急如焚、焦虑不安，怎么走出来——失业后首先要调整心态

刚刚38岁的梅昕，近来身体状况极度恶化，先是嘴上起泡，接着是出现各种上火症状，后来胃也开始不舒服了，血压也持续升高。平时她的身体还算可以，但为什么会出现这些症状呢？原来，公司发生了一些重要变化，为了给年轻人提供更多的机会，要进行一次机构精简。单位出台了政策，鼓励年纪大点的提前退休，而她恰恰在提前退休人员的名单之中。

对梅昕来说，这可是一个严重的打击。因为在单位，她一直勤勤恳恳的，从来没想到自己会在还不到40岁的时候就没有了工作。所以，自从她得知了这个消息后，整个人的精神状态每况愈下，好像天要塌下来似的。其实从她的家庭状况来说，也不是下岗以后就没有饭吃了，只是面临突如其来的退休，让她一时难以适应。她觉得一下子没了组织，好像整个人没了归属感，而且她一下觉得自己是个废物了，一点用都没有了，不知道接下来能做什么，会做什么。

对于自己的这份工作，她还是非常舍不得的，因为单位的福利非常好。尽管退休后，每月拿到的钱和工资差不多，但却少了很多补贴。于是，她就开始担心起来，若是自己生病了怎么办？孩子上学、家里没钱该如何？真是越想越烦，越想越紧张不安。

其实，并不是她提前退休后一点办法都没有了。工作时，她曾利用业余时间考了不少职称，还考过一个房地产评估师，而且有上岗证。前几年，曾有一家房地产公司聘请过她，只是由于当时自己的工作很稳定，她就拒绝了。

面对提前退休的消息，梅昕的脑子想的全是自己所失去。而且最让她耿耿于怀的是，一个30岁左右，比她晚进单位的人，不仅没有下

岗，反而得到了升迁和重用。每次想到她，梅昕就气不打一处来，把自己所有的优势全都忘记了。

从方式上看，失业分主动失业和被动失业两种，主动失业是自己辞职，被动失业是老板把自己辞了。梅女士显然属于后者。什么事情发生时使人最紧张？没有预料的事情，没有准备好的事情，自己不期望发生的事情，突然改变现状的事情。人在什么时候最困惑？有好几个选择的时候，每个选择都不完美，现在梅女士都遇上了。

当一个人遇到重大人生变故时，会经历7个心理反应阶段。

第一阶段，惊慌失措。在面临危机的最初时刻，人往往一下子慌了手脚，不知道该怎么做好，有一种被危机击垮的感觉，往往不能清醒地开动脑筋分析局势。对于情况越不熟悉，这种茫然不知所措的感觉越是严重。

第二阶段，大事化小。摆脱不知所措的状态的一个办法就是把事情简单化，对自己说“小菜一碟”、“我没事”，从表面上看是比较轻松镇静样子。这种暂时不去面对现实的态度能够让人有一定的时间去重新恢复清醒的头脑，而不是一蹶不振，但是，如果一直保持这种逃避现实的心态，则不利于自己成熟地面对现实。

第三阶段，情绪抑郁。随着事情的发展，个人开始觉得有些抑郁，这是因为他感到自己很无能，不能控制生活的变化。此时当事人常常会失去对自己情绪的控制，在失望之余还会大发脾气。即使个人已经对生活做出了一些改变，他仍然是郁郁寡欢的样子，因为他不知道如何去处理新的情况。这时候常见的情绪状态有焦虑、愤怒和悲伤。

第四阶段，重整旗鼓。经历了上述几个时期，人对生活的看法已经有了一些改变，他将与过去告别，以崭新的面目去面对现实。他常常会对自已说：“好吧，我想我唯一能做的事情就是尽我最大的努力去面对新生活，我不知道将来会发生什么，但我知道我会好起来的。”他将用乐观的心态代替原先的抑郁情绪。

第五阶段，寻求出路。人会在各个方向去寻求解决问题的办法，他可能会碰壁，也可能会成功。总之，不断地尝试，也会经历许多情绪的波动。但是，人在努力地适应新环境。

第六阶段，总结教训。这时人会开始有时间考虑一些“为什么”和“怎么办”之类的问题。他可能会与过去的经验进行对比，但这不是重蹈过去的覆辙，而是以发展的眼光来总结经验教训。总结经验是一种成熟的、正确的思维方法。

第七阶段，升华和成长。经过上一阶段的经验教训，形成新的成熟的价值观和世界观，重新发现了自己的潜力，学会更加珍惜生命，感恩而不抱怨，负责任地生活，心胸更加开阔，未来的生活道路越来越充满信心和阳光。

这七个阶段组成了心理成熟的一个周期，不管个人面临的危机是什么性质，这个周期基本上是一样的。它代表了人类认识现实，考验自我，理解自我和改变自我的过程。其中，心理上的起伏使得这样一个成熟过程必然是一个螺旋式上升的过程。但是，并不是每个人都会顺利地通过这个周期，有些人可能总在“大事化小”阶段停滞不前，而还有些人可能在“情绪抑郁”阶段就一蹶不振了。如果我们能够及时发现自己和他人的心理压力，认识到自己或别人正处于什么心理阶段，然后给予正确的激发和引导，就可能帮助自己和他人很好地渡过生活中的危机，不会因此而承受巨大的身心压力，加重疾病或产生新的疾病。更有意义的是，这样能帮助我们在心理上走向成熟。

不要满脑子只想失去了什么，而是要想自己还剩下什么，还能干什么。

当一个人只想不利于自己的事情时，情绪悲观、愤懑，在这种情绪下，大脑一团乱麻无法冷静思考“自己下一步该怎么走”。但是，首先去想自己的优势，自己还能做什么，还有其他什么机会，那么就会豁然开朗，也许退休后的人生更加精彩呢！换个心态就能发现机会。

接受自己的抱怨情绪，关注具体的行动计划。

面对挫折，尤其是不公平的境遇，心情不好肯定是难免的，可是，如果一味地沉浸在消极情绪中，人肯定容易出现失眠、焦虑、恼怒、烦躁不安等症状，使你的生活雪上加霜，更加痛苦。不如把注意力关注在今后的行动计划上，马上着手寻找新的机会，做新的准备，当一个人开始行动时，就是命运开始转变时。情绪是无法控制的，但是行动是自己可以控制的。

信心来自行动。

有些人到中年的人特别害怕改变，失业对他们来说打击比年轻人还要大，这是因为他们对自己正逐渐失去信心，认为自己落后了，没有年轻人学历高了，也没有年龄优势了。但是这些人往往没有想到自己的经验优势，自己的人际关系优势，自己的修养和眼界，这都是年轻人不可替代的，那么还需要什么来增强中年人的信心？那就是行动，当人对自己有了客观的认识，尤其是对自己的优势有了肯定，然后付诸行动，信心就会重新建立起来了。

勇于改变。

把一只青蛙扔进滚水里，它马上就跳出来了，可是扔进温水里，它就舒服地不出来了，结果水温逐渐升高，它被煮熟了。重大挫折就像滚开的水，它促使我们跳出原来的安乐窝，马上改变！以前是很安逸，但是没有最大限度地发挥自己的潜能，如果再这么舒服几年后退休，那些知识不是白学了吗？那就无法体验自我实现的快乐了。所以，改变不是坏事，只是需要勇敢地去面对。

松开手才能重获自由

在阿尔及尔地区的长拜尔，有一种猴子，非常喜欢偷吃农民的大米。当地农民根据这些猴子的习性，发明了一种捕捉猴子的方法。

农民们把一只葫芦型的细颈瓶子固定好，系在大树上，然后在瓶子中放入猴子们最喜欢吃的大米。一切都准备好后，他们就开始“静候佳音”。

到了晚上，猴子来到树下，见到瓶中的大米十分高兴，就把爪子伸进瓶子去抓大米。这瓶子的妙处就在于猴子的爪子刚刚能够伸进去，等它抓起一把大米时，爪子却怎么也拉不出来了。

原来，贪婪的猴子抓到大米后，无论如何也不会放弃已经到手的大米。就这样，它的爪子就一直抽不出来，只好死死守在瓶子旁边。第二天早晨，农民把它抓住的时候，它依然不会放开爪子，直到把米放进嘴里。

第三章 情绪问题：工作越干越累(5)

我很想考个职称、拿个证，却屡屡失手，很痛苦——职业考试带来的压力

已经是夜里12点了，丽敏房间的灯依旧亮着。她正坐在书桌前紧张忙碌地学着什么，只不过神色有些憔悴。她已经这样子两个月的时间了，这段时间里，她的脑子里总重复着：学习学习，考过考过。之所以如此憔悴、紧张、夜以继日，是因为英语六级证书她考了7次都没过，而再过一个月就要考第八次了。

已经32岁的丽敏在北京一家杂志社做编辑，平时英语用的并不多。周围很多同事没有六级证工作一样干得出色，只有她把英语当成了一块心病，好像跟六级叫上板了，不考过决不罢休。

她受过良好的教育，做事认真、为人正直、心地善良，责任心强，而且还谨慎好学。不过父亲对她的学习要求特严、特高，以至于她从小到大都惧怕考试。上学时，她本想考个名牌大学，最后却考了个一般大学。这好像是她心底的一个遗憾，尽管怕考试还总是想考试。其实，她自己也不知道为什么要考那个六级证，就是不自觉地想考，至于考过了会怎样，她从来没想过。现在每次考前，她都会特别紧张、焦虑，晚上经常睡不着。但她感觉自己像被一种无形的力量推着似的，平时复习时也总会患得患失，总想着考过会怎样，考不过会如何。总之，想得非常多。而且，每次临考的夜里，她总是胡思乱想，而且想着想着就再也睡不着了。结果，第二天考试就考砸了。就这样七八年下来，她的六级证一直没有考下来。

如今，即将到来的这次是她感觉最糟糕的一次，每天晚上都会失眠，已经严重影响了白天的工作，她觉得自己痛苦极了。

通过谈话，心理专家了解到，丽敏从小学习很不错，但是父亲对她要求比较严格，总是希望她更努力一些，成绩更好一些，经常对她说教，她在中学时对家长的教育很反感，但是成年后，家长不唠叨她

了，她却自己对自己不满意了。她不能够悦纳自己，这与她父亲的教育态度有关。如果父母对孩子很严格，总是以更高的要求来衡量孩子，很少欣赏和肯定孩子，孩子也学会对自己不满意，对自己没有信心。优秀的孩子是赞美出来的，有时候对于资质一般的孩子，我们夸他很棒，他会真的朝好的方向努力，夸奖和肯定给孩子贴上了“优质”的标签，高质量的表现也容易出现，这在心理学上被称为“吸引力法则”。

丽敏把考试看得过重，把证书看得过重，实际上是为了获得他人的认可。其实考试和证书只是为了衡量我们学习水平的高低，考得不好，就需要再努力，如果已经尽力了，那就增加实践经验，而不要太关注分数和一张纸。实践经验比书本知识还要重要。

当我们摆正心态之后，需要调整我们的目标和行动，有的人设定目标是为了安慰自己的心理需要，可是并不付诸行动，没有行动当然达不成目标，结果又不能接受自己的理想实现不了。理想不是急出来的，而是行动做出来的。

✎想清楚，自己到底想要什么。

重新梳理自己早期的经历和创伤，自己也许是需要长辈的认可，需要他人的肯定，长大后转化为考证的形式。心理学家荣格说：“自卑是学习的动力。”我们需要明白我们执著行为的背后隐藏的动机，有没有幼稚的成分？可以升华为脚踏实地学习，逐步获取工作中真正需要的知识，包括证书，目标不要定得太高，要切合实际。

✎复习考试要遵循科学方法。

先制订学习目标，然后制订切实可行的学习计划，最后实施。有的人想得很容易，也下定了决心，可是行动起来就放纵自己，看个电视呀，听听音乐呀，干点儿自己喜欢干的事情呀，时间很快就晃过去了，那么就需要把电视、电脑、音乐都锁起来，用闹钟控制自己的时间，一段时间完成一些学习任务，然后奖励自己出去锻炼一会儿，再学习一段时间，逐步改掉自己的坏习惯。

¶把自己当做一个成人来要求。

成人是有目标、计划、自控能力和责任心的，可是丽敏显然一直把自己当做孩子来对待，想要得到成功，但是努力却不够。拿出一张纸，写出自己想要什么，可以做什么，应该做什么，看看三者之间的差距大不大，怎么调整，先从一个小的行为开始，逐步使自己成熟起来。

¶增加体育锻炼和劳动的时间。

动手能力和运动协调性的训练，可以增加一个人的自信心和学习能力。

问题不是出在桥上

一个瞎子，一个聋子和一个正常人要过一座独木桥。

桥下是万丈深渊，河水飞流直下，涛声震耳欲聋。

瞎子什么都看不见，像平常一样只闻声响，安全地摸过了桥。

聋子虽然能看见深渊，但听不到涛声，没那么紧张，也晃晃悠悠过去了。

正常人看得太真，听得太清，反而心里很害怕，走到一半便掉下了万丈深渊……